Rapport ministériel sur le rendement

Bureau de l'enquêteur correctionnel

2015-2016

L'honorable Ralph Goodale, C.P., député
Ministre de la Sécurité publique et de la Protection civile

© Sa Majesté la Reine du Canada 2016

No de cat.: JA2-1F-PDF

ISSN: ISSN 2368-1098

Table des matières

Message de l'Enquêteur correctionnel 1

Les résultats en bref 3

Section I : Survol de l'organisation 5

- Profil de l'organisation 5
- Contexte organisationnel 6
- Priorités organisationnelles 8

Section II : Vue d'ensemble des dépenses 11

- Dépenses réelles 11
- Sommaire du rendement budgétaire 11
- Tendances relatives aux dépenses du ministère 12
- Dépenses par crédit voté 12
- Harmonisation des dépenses avec le cadre pangouvernemental 13
- États financiers et Faits saillants des états financiers 10

Section III : Analyse des programmes et des Services internes 11

- Programmes 11
  - Le rôle d'ombudsman pour les délinquants sous responsabilité fédérale 11
- Services internes 14

Section IV : Renseignements supplémentaires 21

- Renseignements connexes sur les programmes de niveau inférieur 21
- Tableaux de renseignements supplémentaires 21
- Dépenses fiscales fédérales 21
- Coordonnées de l'organisation .....

Annexe : Définitions 23

Notes de fin de document 21

Message de l'Enquêteur correctionnel

Le Bureau de l'enquêteur correctionnel a été établi en 1973 pour tenir lieu d'ombudsman auprès des délinquants purgeant une peine de ressort fédéral. Depuis le début, ses activités de surveillance indépendantes et externes du système correctionnel ont permis d'améliorer la responsabilisation et la transparence à l'égard des parlementaires et des Canadiens. En outre, le Bureau a contribué de façon importante à garantir que le système correctionnel du Canada est géré de manière non seulement juste et humaine, mais également conforme aux attentes et aux valeurs de la population canadienne.

La surveillance des services correctionnels ne se limite pas à l'examen des plaintes et à la présentation de rapports. Notre efficacité dépend de la capacité de maintenir un processus d'enquête souple et un calendrier de visites institutionnelles régulières. Nous croyons que nos recommandations au Service correctionnel du Canada font une différence positive dans la vie des Canadiens et contribuent à la protection des droits de la personne et a maintenir une société équitable, paisible et sécuritaire.

Au cours de la période visée par ce rapport, les équipes d'enquêteurs du Bureau ont passé plus que 370 jours cumulatifs dans des établissements fédéraux et ont discuté avec 2 200 délinquants. Nous avons reçu plus de 6 500 plaintes de délinquants sous responsabilité fédérale et 25 600 appels sur notre ligne téléphonique sans frais, et plus de 5.9 millions de visites ont été enregistrées sur notre site Web. En outre, l'équipe du Bureau responsable des cas de recours à la force a examiné au delà de 1800 dossiers. Nous avons également étudié presque 200 cas de décès ou de blessures graves de détenus ayant nécessité une enquête en vertu de l'article19 de la *Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition*. Il s'agit de réalisations importantes pour un organisme comptant 36 équivalents à temps plein.

De plus, le Bureau a initier ou compléter les enquêtes systémiques nationales approfondies qui suivent :

- *Laissés dans le noir : Enquête sur les pratiques relatives à l'échange et à la divulgation d'information sur les décès en établissement dans le système correctionnel fédéral;* et
- *L'isolement préventif et le système correctionnel fédéral -Tendance sur 10 ans.*

Le Bureau a commencé à préparer son plan stratégique pour 2015-2020 à l'automne 2015, avant l'arrivée au pouvoir du nouveau gouvernement. Il a décidé d'élaborer ce plan en partie pour donner suite aux initiatives pangouvernementales Objectif et Destination 2020, établir un modèle d'enquête systémique efficace et confirmer les priorités opérationnelles et les ressources requises pour y répondre. Le nouveau gouvernement s'est engagé à examiner diverses priorités importantes qui ont été négligées par le passé, notamment la surreprésentation des Autochtones dans le système correctionnel fédéral (un délinquant sur quatre est autochtone), l'imposition de limites relativement à l'isolement cellulaire (isolement préventif), la criminalisation des personnes atteintes de maladie mentale, la réaction aux recommandations du jury du coroner dans le cas du décès tragique de Mme Ashley Smith et la ratification du *Protocole facultatif de la*

Convention contre la torture. Le Bureau discutera avec les organismes centraux de la meilleure façon de traiter l'augmentation attendue de la charge de travail.

Du point de vue de la gestion financière, l'exercice 2015-2016 a été une année difficile. Le Bureau avait prévu une insuffisance du budget salarial. Il a donc dû puiser des fonds dans le budget de fonctionnement et d'entretien et demander l'aide du ministère de la Sécurité publique et de la Protection civile afin de pouvoir se trouver dans une situation favorable à la fin de l'exercice. Le Bureau prévoit une insuffisance semblable en 2016-2017. Il a fait part de cette restriction budgétaire au Secrétariat du Conseil du Trésor.

Enfin, il convient de faire valoir aux Canadiens et aux membres du Parlement que le système correctionnel s'appuie sur l'idée selon laquelle la primauté du droit suit les délinquants jusque dans les établissements. Le système est orienté et façonné par les libertés et les droits constitutionnels et s'appuie sur ces derniers.

Howard Sapers
Enquêteur Correctionnel

Les résultats en bref

Fonds utilisés

4 570 148 $

Dépenses réelles

Personnel

36

ETP réels

Les resultats en bref

- ✓ 6,500 plaintes de délinquants reçues
- ✓ 2,500 entrevues avec les délinquants
- ✓ Répondue à 25,600 appels
- ✓ 1,800 cas de recours à la force examinés
- ✓ 200 cas de décès ou de blessures graves examinés

Section I : Survol de l'organisation

Profil de l'organisation

Ministre de tutelle : L'honorable Ralph Goodale, C.P., député

Premier dirigeant : M. Howard Sapers

Portefeuille ministériel : Sécurité publique et de la Protection civile

Instrument habilitant : *Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition*[i]

Année d'incorporation ou de création : 1992

Autre :
Les six priorités de l'organisation sont:

- Accès aux soins de santé;
- Prévention de décès en établissement;
- Conditions de détention;
- Services correctionnels pour les Autochtones;
- Réinsertion social sécuritaire et en temps opportun; et
- Femmes purgeant une peine de ressort fédéral.

Les priorités organisationnelles du Bureau ("comment faire") sont :

- Enquêter sur les plaintes individuelles des délinquants et régler les problèmes;
- Examiner la gestion par le Service correctionnel du Canada de questions liées au mandat;
- Enquêter sur les préoccupations systémiques relatives aux priorités de l'organisation; et
- Gestion de l'information.

Contexte organisationnel

Raison d'être

À titre d'ombudsman auprès des délinquants sous responsabilité fédérale, le Bureau de l'enquêteur correctionnel est au service des Canadiens et contribue à ce que les services correctionnels soient sécuritaires, humains et respectueux de la loi en assurant une surveillance indépendante du Service correctionnel du Canada, notamment en effectuant en temps opportun un examen impartial et accessible des préoccupations individuelles et généralisées. Le Bureau de l'enquêteur correctionnel, même s'il est indépendant, fait partie du portefeuille de la Sécurité publique et de la Protection civile.

Responsabilités

En vertu de la *Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition*, le Bureau a pour mandat d'exercer les fonctions d'ombudsman pour les délinquants sous responsabilité fédérale. L'organisation ne relève pas du Service correctionnel du Canada et peut entamer une enquête dès qu'elle reçoit une plainte d'un délinquant ou en son nom, à la demande du ministre ou de son propre chef. L'Enquêteur correctionnel est tenu par la loi de présenter un rapport annuel, par l'entremise du ministre de la Sécurité publique et de la Protection civile, à la Chambre des communes et le Sénat.

Résultats stratégiques et architecture d'alignement des programmes

1. Résultat stratégique : Les problèmes des délinquants au sein du système correctionnel fédéral sont définis et traités au moment opportun.

> **1.1 Programme :** Le rôle d'ombudsman auprès des délinquants sous responsabilité fédérale

Services internes

Environnement opérationnel et analyse des risques

Principaux risques

Risque	Stratégie d'atténuation du risque	Lien avec les programmes de l'organisation
Le mandat du Bureau a une portée nationale et présente, par le nombre et la complexité des enjeux, des possibilités diverses et des priorités variables. La clientèle et le réseau d'intervenants sont dispersés dans un grand nombre d'endroits, souvent éloignés, aux quatre coins du Canada.	On s'attend à ce que le personnel et les cadres fassent preuve de souplesse et d'adaptabilité afin d'exceller dans l'exécution du mandat de l'organisation. De plus, selon les conditions d'emploi du Bureau, les employés qui participent au processus d'enquête doivent être en mesure de voyager souvent (jusqu'à 60 jours ouvrables par exercice).	Le rôle d'ombudsman auprès des délinquants sous responsabilité fédérale
La résolution des plaintes dans un environnement habituellement fermé à l'examen du public fait en sorte que le Bureau doit non seulement être un organisme indépendant du Service correctionnel du Canada, de Sécurité publique et de la Protection civile et du ministre, mais il ne doit pas y avoir la moindre apparence de lien avec ces entités.	Dialogue continue avec les intervenants.	Le rôle d'ombudsman auprès des délinquants sous responsabilité fédérale
Comme l'autorité du Bureau se trouve dans son pouvoir de persuasion et dans la qualité de ses rapports plutôt que dans des recommandations exécutoires, il est impératif que l'on dispose de mécanismes administratifs et publics appropriés pour assurer la prise de mesures raisonnables, justes et opportunes en vue de donner suite aux constatations faites par le Bureau. Les délais en répondant à ces constatations entraineront des délais dans la mise en œuvre de solutions aux préoccupations systémiques.	Il est essentiel que les Canadiens connaissent les enjeux et les recommandations soulevés par le Bureau dans ses rapports annuels et autres rapports spéciaux pour assurer un résultat positif pour les délinquants et les services correctionnels dans leur ensemble.	Le rôle d'ombudsman auprès des délinquants sous responsabilité fédérale

Le maintien d'un processus d'examen indépendant et objectif à l'intérieur d'un environnement correctionnel où le Bureau n'a aucune maîtrise du nombre de plaintes ni de la portée des enquêtes nécessaires présente un certain nombre de défis uniques. En outre, le Bureau ne prévoit pas de réduction de la demande globale de services ni de la complexité des dossiers qu'il est appelé à examiner. L'environnement dans lequel il œuvre continue à s'avérer extrêmement difficile.

Priorités organisationnelles

Nom de la priorité: Enquêter sur les plaintes individuelles des délinquants et régler les problèmes

Description: Le rôle législatif et prioritaire du Bureau est de répondre aux plaintes des délinquants.

Type de priorité[1] Permanente

Principales initiatives contribuant aux priorités

Initiatives prévues	Date de début	Date de fin	État	Lien avec les programmes de l'organisation
Mener des enquêtes	1 avril 2015	31 mars 2016	Complétée	Le rôle d'ombudsman...

Progrès réalisés pour atteindre la priorité
On a établi l'ordre de priorité de toutes les plaintes reçues et le personnel d'enquête a traité et étayé celles-ci au moyen de documents. Dans la plupart des cas, les dossiers ont été fermés comme il se doit au système de gestion des cas. De plus, les étaps préliminaires requises afin de permettre les éssais et la mise en œuvre du nouveau système de gestion des cas partagé ont été complétées, dont la concrétisation des besoins opérationnels. Une fois disponible, cet outil contribura au processus d'enquêtes, la surveillance de la gestion et la production de rapports.

1. Les différents types de priorités sont les suivants : priorité déjà établie – établie au cours du premier ou du deuxième exercice précédant l'exercice visé dans le rapport; priorité permanente – établie au moins trois exercices avant l'exercice visé dans le rapport; priorité nouvelle – établie au cours de l'exercice visé dans le rapport sur les plans et les priorités ou le rapport ministériel sur le rendement.

Nom de la priorité: Examiner la gestion par le Service correctionnel du Canada de questions liées au mandat

Description: Étude des cas de décès ou de blessures graves de délinqunats ayant nécessité une enquête en vertu de l'article 19 de la *Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition* et conformément aux recommandations découlant de la Commission d'enquête Arbour, l'examen et l'évaluation d'incidents liés au recours à la force.

Type de priorité[1] Permanente

Principales initiatives contribuant aux priorités

Initiatives prévues	Date de début	Date de fin	État	Lien avec les programmes de l'organisation
Étude de dossiers	1 avril 2015	31 mars 2016	Complétée	Le rôle d'ombudsman...

Progrès réalisés pour atteindre la priorité
Le Bureau a examiné presque 200 dossiers reliés à l'article 19 et plus que 1800 dossiers d'incidents liés aux recours à la force. Dans ce travail, on mesure les progrès réalisés en fonction du nombre de dossiers qui ne sont pas examinés.

Nom de la priorité: Enquêter sur les préoccupations systémiques relatives aux priorités de l'organisation, les régler et assurer un leadership à leur égard

Description : La surveillance de préoccupations systémiques, incluant les priorités corporatives du Bureau, sont liées aux défis historiques du Service correctionnel du Canada au niveau de la gestion des pénitenciers Canadiens et ces détenus.

Type de priorité[1] Permanente

Principales initiatives contribuant aux priorités

Initiatives prévues	Date de début	Date de fin	État	Lien avec les programmes de l'organisation
Mener enquêtes systémiques	1 avril 2015	31 mars 2016	Complétée	Le rôle d'ombudsman...

Progrès réalisés pour atteindre la priorité
Pendant la période visée par ce rapport, le Bureau c'est attardé aux inquiétudes affectant l'ensemble du système correctionnel. Les enquêtes systémiques suivantes ont été initiées ou complétées: *Laissés dans le noir : Enquête sur les pratiques relatives à l'échange et à la divulgation d'information sur les décès en établissement dans le système correctionnel fédéral* et *L'isolement préventif et le système correctionnel fédéral -Tendance sur 10 ans.*

Nom de la priorité: Gestion de l'information

Description : Une approche structurée de la gestion des biens en information.

Type de priorité[1] Permanente

Principales initiatives contribuant aux priorités

Initiatives prévues	Date de début	Date de fin	État	Lien avec les programmes de l'organisation
Gestion de l'information et de la technologie	1 avril 2015	31 mars 2016	Complétée	Le rôle d'ombudsman...

Progrès réalisés pour atteindre la priorité
Le Bureau à doté le poste de Chef, gestion de l'information et de la technologie. Cet employé a continué la mise en œuvre des initiatives au plan stratégique de la gestion de l'information. De plus, l'avancement important au niveau de la mise en œuvre du système de gestion des cas partagé fut réalisé, tel que reflété par la création d'un groupe de travail.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les priorités organisationnelles, veuillez consulter la Lettre de mandat du ministre[ii].

Section II : Vue d'ensemble des dépenses

Dépenses réelles

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2015-2016	Dépenses prévues 2015-2016	Autorisations totales pouvant être utilisées 2015-2016	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2015-2016	Écart (réelles moins prévues)
4 655 541	4 685 541	4 833 101	4 570 148	(115 393)

Ressources humaines (équivalents temps plein [ETP])

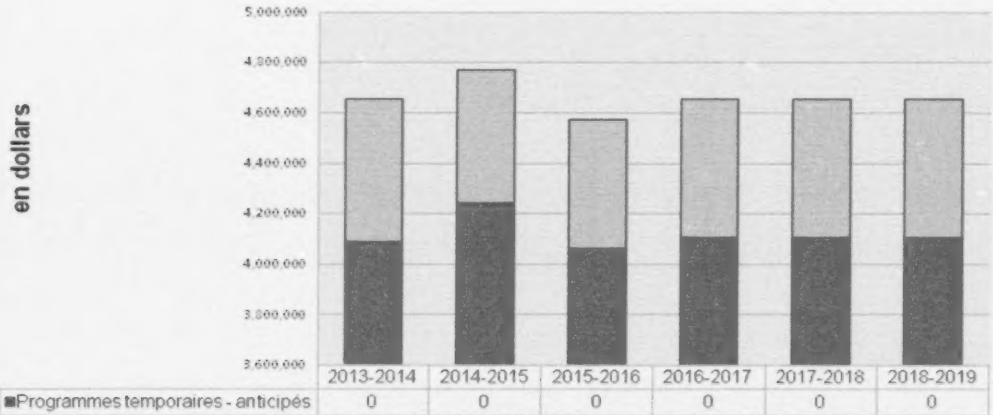
Prévu 2015-2016	Réel 2015-2016	Écart (réel moins prévu) 2015-2016
36	36	0

Sommaire du rendement budgétaire

Sommaire du rendement budgétaire pour les programmes et les Services internes (en dollars)

Programmes et Services internes	Budget principal des dépenses 2015-2016	Dépenses prévues 2015-2016	Dépenses prévues 2016-2017	Dépenses prévues 2017-2018	Autorisations totales pouvant être utilisées 2015-2016	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2015-2016	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2014-2015	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2013-2014
Le rôle d'ombudsman auprès des délinquants sous responsabilité fédérale	3 682 952	3 649 475	3 630 481	3 630 481	3 823 261	3 773 324	3 687 215	3 549 255
Services internes	972 589	1 036 066	1 020 980	1 020 980	1 009 840	796 824	1 080 785	1 105 116
Total	4 655 541	4 685 541	4 651 461	4 651 461	4 833 101	4 570 148	4 768 000	4 654 371

Tendances relatives aux dépenses du ministère



	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019
Programmes temporaires - anticipés	0	0	0	0	0	0
Postes législatifs	566,948	526,454	509,443	549,160	549,160	549,160
Crédits votés	4,087,423	4,241,546	4,060,705	4,102,301	4,102,301	4,102,301
Total	4,654,371	4,768,000	4,570,148	4,651,461	4,651,461	4,651,461

Tel que démontré au graphique ci-haut, les dépenses réelles et prévues demeures constantes sur les six exercices financiers soient une moyenne de 4.1$ million en crédits votés.

Dépenses par crédit voté

Pour obtenir de plus amples renseignements au sujet des dépenses votées et législatives du Bureau de l'enquêteur correctionnel, veuillez consulter les Comptes publics du Canada 2016[iii].

Harmonisation des dépenses avec le cadre pangouvernemental

Harmonisation des dépenses réelles pour 2015-2016 avec le cadre pangouvernemental[iv] (en dollars)

Programme	Secteur de dépenses	Résultat du gouvernement du Canada	Dépenses réelles 2015-2016
Le rôle d'ombudsman auprès des délinquants sous responsabilité fédérale	Affaires sociales	Un Canada sécuritaire et sécurisé	3 773 324

Total des dépenses par secteur de dépenses (en dollars)

Secteur de dépenses	Total des dépenses prévues	Total des dépenses réelles
Affaires économiques		
Affaires sociales	3 649 475	3 773 324
Affaires internationales		
Affaires gouvernementales		

États financiers et Faits saillants des états financiers

États financiers

Les états financiers 2015-2016 et les notes justificatives sont disponibles au site Web[v] du Bureau de l'enquêteur correctionnel.

Faits saillants des états financiers

État condensé des opérations (non audité)
Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2016 (en dollars)

Information financière	Résultats prévus 2015-2016	Réels 2015-2016	Réels 2014-2015	Écart (réels 2015-2016 moins prévus 2015-2016)	Écart (réels 2015-2016 moins réels 2014-2015)
Total des charges	5 235 668	5 194 973	5 248 551	(40 695)	(53 578)
Total des revenus	0	0	0	0	0
Coût de fonctionnement net avant le financement du gouvernement et les transferts	5 235 668	5 194 973	5 248 551	(40 695)	(53 578)

État condensé de la situation financière (non audité)
Au 31 mars 2016 (en dollars)

Information financière	2015-2016	2014-2015	Écart (2015-2016 moins 2014-2015)
Total des passifs nets	666 467	577 980	88 487
Total des actifs financiers nets	317 266	249 547	67 719
Dette nette du ministère	349 201	328 433	20 768
Total des actifs non financiers	0	0	0
Situation financière nette du ministère	(349 201)	(328 433)	(20 768)

Section III : Analyse des programmes et des Services internes

Programmes

Nom du programme: Le rôle d'ombudsman auprès des délinquants sous responsabilité fédérale

Description: Dans le cadre de ce programme, le Bureau de l'enquêteur correctionnel mène des enquêtes sur les plaintes déposées par les détenus concernant des agissements, des omissions, des décisions et des recommandations du Service correctionnel du Canada. Il a également la responsabilité d'examiner les politiques et les procédures applicables aux secteurs faisant l'objet de plaintes et de formuler des recommandations, de veiller à ce que les sujets de plaintes systémiques soient recensés et fassent l'objet des mesures appropriées, et de recevoir toutes les enquêtes effectuées par le Service correctionnel du Canada en application de l'article 19 en cas de décès ou de blessure grave d'un détenu.

Analyse du rendement du programme et leçons retenues

Un nouvelle directive et cadre de la gestion du rendement, conformes à ceux de l'administration publique centrale, furent mis en œuvre au Bureau de l'enquêteur correctionnel en 2015-2016. Ce cadre comprend des indicateurs de rendement qui ont été développés en collaboration avec les employés. L'objectif premier de cette nouvelle direction dans la gestion et évaluation des ressources humaines est de promouvoir l'engagement, autant des employés, les gestionnaires et l'organisation comme tel, d'assurer une culture hautement performante et engagée dans son travail et le mandat du Bureau. Suite à l'évaluation de cet essai initial, des ajustements mineurs aux indicateurs de rendement seront mise en œuvre au prochain exercice.

Compte tenu des absences imprévues importantes dans le domaine des enquêtes, le Bureau n'a pas rencontré la norme de service de 90% en ce qui à trait le taux de conformité des réponses aux plaintes individuelles des délinquants (dossiers fermés) dans les délais préscrits. En exclaunt les résultats des *réponses internes* (norme de quinze jours) soit de 52%, le temps de réponse moyen pour les deux autres catégories, *demande de renseignements et enquêtes*, est de 91%. Des efforts supplémentaires seront requis en ce qui à trait les *réponses internes*. Une formation ciblée sera offerte afin d'obtenir de meilleurs résultats.

Aussi compte tenu de ces absences importantes, la cible de 100% de visites effectuées dans les établissements n'a pas été atteinte. Afin de rencontrer le mandat, le Bureau a restructuré l'équipe des enquêtes afin de priorisé les visites ciblant les institutions avec des cotes de sécurité élevées.

Tel qu'indiqué aux rapports précédents, le Bureau de l'enquêteur correctionnel est en voie de remplacer son système de gestion des cas par le nouveau Système de gestion des cas partagé (Microsoft CRM). Pour faciliter cette démarche, un groupe de travail fut mis sur pied afin de concrétiser les besoins opérationnels (avec l'appui d'une firme de consultation) dans les cinq domaines d'enquêtes : récéption des plaintes, éxamen des cas recours à la force, examen des cas en vertu de l'article 19 de la *LSCMLSC* (décès en établissement et blessures graves), enquêtes et politiques/recherche.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2015-2016	Dépenses prévues 2015-2016	Autorisations totales pouvant être utilisées 2015-2016	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2015-2016	Écart (réelles moins prévues) 2015-2016
3 682 952	3 649 475	3 823 261	3 773 324	123 849

Ressources humaines (équivalents temps plein [ETP])

Prévu 2015-2016	Réel 2015-2016	Écart 2015-2016 (réel moins prévu)
31	31	0

Résultats du rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
Fournir aux délinquants sous responsabilité fédérale, en temps opportun, des services d'ombudsman adaptés à leurs besoins.	Pourcentage de visites effectuées dans les établissements.	Taux de conformité de 100% aux politiques et aux normes du Bureau en matière de prestation de services.	Le Bureau à complété 93% des visites en établissement pendant la période visée.
Fournir aux délinquants sous responsabilité fédérale, en temps opportun, des services d'ombudsman adaptés à leurs besoins.	Pourcentage de plaintes des délinquants fermés au système de gestion des cas selon les échéances.	Taux de conformité de 90% aux politiques et aux normes du Bureau en matière de prestation de services.	Il y a trois types de catégories en réponse aux délinquants. Le Bureau à rencontré la norme de quinze jours en ce qui à trait les *demandes de renseignements* au taux de 85%; les *réponses internes* (norme de quinze jours) au taux de 52% et les *enquêtes* (norme de 45 jours) au taux de 97%. La moyenne pour les trois types est de 78%.
Fournir aux délinquants sous responsabilité fédérale, en temps opportun, des services d'ombudsman adaptés à leurs besoins.	Nombre de dossiers examinés relativement à l'article 19 de la *LSCMLSC* et au recours à la force.	Taux de conformité de 100% aux politiques et aux normes du Bureau en matière de prestation de services.	Un examen de presque 200 cas en vertu de l'article 19 de la *LSCMLSC* (décès en établissement et blessures graves) selon la norme; et l'équipe du recours à la force à complété l'examen de plus de 1800 dossiers selon la norme également.
Fournir aux délinquants sous responsabilité fédérale, en temps opportun, des services d'ombudsman adaptés à leurs besoins.	Pourcentage de recommandations du BEC figurant au rapport annuel et rapports d'enquêtes systémiques auxquelles le SCC a répondu selon les dates prescrites.	Taux de conformité de 100%.	Tous les rapports et recommandations émis par le Bureau pendant la période visée ont sollicités une réponse du SCC.
Fournir aux délinquants sous responsabilité fédérale, en temps opportun, des services d'ombudsman adaptés à leurs besoins.	Pourcentage comparatif des délinquants qui ont eu recours aux services du Bureau (nombre d'entrevues et d'échanges) par/et au Bureau.	1 500 entrevues avec les délinquants et15 000 échanges avec le Bureau.	Cibles dépassées. 2 200 entrevues avec les délinquants ont eu lieu; et 25 600 contacts avec le Bureau ont été enregistrés.

Services internes

Description

Les services internes sont des groupes d'activités et de ressources connexes qui sont gérés de façon à répondre aux besoins des programmes et des autres obligations générales d'une organisation. Les services internes comprennent uniquement les activités et les ressources qui visent l'ensemble d'une organisation et non les activités et les ressources qui s'appliquent à un programme particulier. Les groupes d'activités sont les suivants : services de gestion et de surveillance, services de communications, services juridiques, services de gestion des ressources humaines, services de gestion des finances, services de gestion de l'information, services de technologies de l'information, services de gestion des biens, services de gestion du matériel et services de gestion des acquisitions.

Analyse du rendement du programme et leçons retenues

Le programme des services internes a été géré de façon à assurer la conformité avec les lois ainsi qu'avec les politiques et les lignes directrices pertinentes du gouvernement du Canada, de même qu'avec les politiques et les directives propres au Bureau. Elle s'est effectuée par l'élaboration et le maintient de processus internes de contrôle et la prestation de formation dans les principaux secteurs de l'organisme. Un système efficace de contrôle interne en matière de rapports financiers à été utilisé afin de donner une assurance raisonnable que l'information financière est fiable, que les actifs sont protégés et que les opérations sont autorisées et enregistrées adéquatement, conformément à la *Loi sur la gestion des finances publiques* et à d'autres lois, règlements, autorisations et politiques applicables.

En ce qui à trait la gestion financière, l'exercice financier fut difficile compte tenu de l'impacte des coûts (permanents et temporaires) reliés aux initiatives horizontales du gouvernement tels le renouvellement du Web, la transformation des systèmes et services administratifs, et l'appui au système de gestion des cas partagé. La participation du Bureau dans le financement de ces initiatives à fait en sorte que toute flexibilité financière requise dans l'atteinte du mandat important fut érodée. De plus, l'organisation a géré les coûts reliés à un accident de travail pour lequel le Bureau n'est pas subventionné. En réponse à ces situations, des stratégies d'atténuation de ces risques ont été développées et mises en œuvre.

Le travail requis pour la mise en œuvre du Système de gestion des cas partagé a continué pendant la période visée par ce rapport. À cet égard, les Services internes à géré un contrat de consultation pour la concrétisation des besoins opérationnels; consultez avec le Centre de programme de Services publics et Approvisionnement Canada afin d'initier la stratégie d'accès à ce système et continuer les efforts de sensibilisation et gestion du changement avec les employés.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2015-2016	Dépenses prévues 2015-2016	Autorisations totales pouvant être utilisées 2015-2016	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2015-2016	Écart (réelles moins prévues) 2015-2016
972 589	1 036 066	1 009 840	796 824	(239 242)

Ressources humaines (ETP)

Prévu 2015-2016	Réel 2015-2016	Écart 2015-2016 (réel moins prévu)
5	5	0

Section IV : Renseignements supplémentaires

Renseignements connexes sur les programmes de niveau inférieur

Le Bureau de l'enquêteur correctionnel n'a qu'un seul programme soit *Le rôle d'ombudsman auprès des délinquants sous responsabilité fédérale.*

Tableaux de renseignements supplémentaires

Le présent Rapport ministériel sur le rendement ne contient aucun tableau supplémentaire.

Dépenses fiscales fédérales

Il est possible de recourir au régime fiscal pour atteindre des objectifs de la politique publique en appliquant des mesures spéciales, comme de faibles taux d'impôt, des exemptions, des déductions, des reports et des crédits. Le ministère des Finances Canada publie annuellement des estimations et des projections du coût de ces mesures dans une publication intitulée Rapport sur les dépenses fiscales fédérales[vi]. Ce rapport donne aussi des renseignements généraux détaillés sur les dépenses fiscales, y compris les descriptions, les objectifs, les renseignements historiques et les renvois aux programmes des dépenses fédéraux connexes. Les mesures fiscales présentées dans ladite publication relèvent de la seule responsabilité du ministre des Finances.

Coordonnées de l'organisation

Manuel Marques
Directeur des services corporatifs et de la planification/Premier dirigeant des finances
Bureau de l'enquêteur correctionnel
B.P. 3421, Station D
Ottawa (Ontario)
Canada
K1P 6L4
Téléphone: (613) 991-9002
Télécopieur (613) 990-0563

Courriel: manuel.marques@oci-bec.gc.ca

Annexe : Définitions

architecture d'alignement des programmes (Program Alignment Architecture) : Répertoire structuré des programmes des organisations qui illustre les liens hiérarchiques entre les programmes et les résultats stratégiques auxquels les programmes contribuent.

cadre pangouvernemental (whole-of-government framework) : Schéma représentant la contribution financière des organisations fédérales qui dépendent de crédits parlementaires en harmonisant leurs programmes avec un ensemble de 16 secteurs de résultat pangouvernementaux de haut niveau regroupés sous 4 secteurs de dépenses.

cible (target) : Niveau mesurable du rendement ou du succès qu'une organisation, un programme ou une initiative prévoit atteindre dans un délai précis. Une cible peut être quantitative ou qualitative.

crédit (appropriation) : Autorisation donnée par le Parlement d'effectuer des paiements sur le Trésor.

dépenses budgétaires (budgetary expenditures) : Les dépenses budgétaires comprennent les dépenses de fonctionnement et en capital; les paiements de transfert à d'autres ordres de gouvernement, à des organisations ou à des particuliers; les paiements à des sociétés d'État.

dépenses législatives (statutory expenditures) : Dépenses qui ont été approuvées par le Parlement à la suite de l'adoption d'une loi, autre qu'une loi de crédits. La loi établit l'objet des dépenses et les dispositions en vertu desquelles elles peuvent être engagées.

dépenses non budgétaires (non-budgetary expenditures) : Dépenses engagées et encaissements liés aux emprunts, aux investissements et aux avances qui modifient la composition des actifs financiers du gouvernement du Canada.

dépenses prévues (planned spending) : En ce qui a trait aux rapports sur les plans et les priorités (RPP) et aux rapports ministériels sur le rendement (RMR), les dépenses prévues s'entendent des montants approuvés par le Conseil du Trésor au plus tard le 1er février. Elles peuvent donc comprendre des montants qui s'ajoutent aux dépenses prévues indiquées dans le budget principal des dépenses.

Un ministère est censé être au courant des autorisations qu'il a demandées et obtenues. La définition des dépenses prévues relève du ministère, et ce dernier doit être en mesure de justifier les dépenses et les augmentations présentées dans son RPP et son RMR.

dépenses votées (voted expenditures) : Dépense approuvée annuellement par le Parlement à la suite de l'adoption d'une loi de crédits. Le libellé d'un crédit constitue les dispositions qui régissent l'engagement de ces dépenses.

équivalent temps plein (full-time equivalent) : Mesure utilisée pour déterminer dans quelle mesure un employé représente une année-personne complète dans le budget ministériel. L'équivalent temps plein est calculé en fonction du coefficient des heures de travail assignées et des heures normales de travail. Les heures normales de travail sont établies dans les conventions collectives.

indicateur de rendement (performance indicator) : Moyen quantitatif ou qualitatif de mesurer un résultat ou un extrant, dans l'intention d'évaluer le rendement d'une organisation, d'un programme, d'une politique ou d'une initiative.

plan (plan) : Exposé des choix stratégiques qui montre comment une organisation centrale entend réaliser ses priorités et obtenir les résultats connexes. De façon générale, un plan explique la logique qui sous-tend les stratégies retenues et tend à mettre l'accent sur des mesures qui se traduisent par des résultats attendus.

priorités (priorities) : Plans ou projets qu'une organisation a choisi de cibler et dont elle rendra compte au cours de la période de planification. Il s'agit de ce qui importe le plus ou qui doit être fait en premier pour appuyer la réalisation du ou des résultats stratégiques souhaités.

production de rapports sur le rendement (performance reporting) : Processus de communication d'information sur le rendement fondée sur des éléments probants. La production de rapports sur le rendement contribue à la prise de décisions, la responsabilisation et la transparence.

programme (program) : Ensemble de ressources et d'activités liées qui est géré dans le but de répondre à plusieurs besoins particuliers afin d'atteindre les résultats prévus, et qui est considéré comme une unité budgétaire.

programme temporisé (sunset program) : Programme ayant une durée fixe et dont le financement et l'autorisation politique ne sont pas permanents. Ce programme est aussi appelé programme à durée temporaire ou programme à élimination graduelle. Lorsqu'un tel programme arrive à échéance, une décision doit être prise quant à son maintien. Dans le cas d'un renouvellement, la décision précise la portée, le niveau de financement et la durée.

rapport ministériel sur le rendement (Departmental Performance Report) : Rapport traitant des réalisations concrètes d'une organisation qui dépend de crédits parlementaires au regard des

plans, des priorités et des résultats attendus exposés dans le rapport sur les plans et les priorités correspondant. Ce rapport est déposé au Parlement à l'automne.

rapport sur les plans et les priorités (Report on Plans and Priorities) : Rapport fournissant des renseignements au sujet des plans et du rendement prévu sur trois ans d'une organisation qui dépend de crédits parlementaires. Ces rapports sont déposés au Parlement au printemps.

rendement (performance) : Utilisation qu'une organisation a faite de ses ressources en vue d'obtenir ses résultats, mesure dans laquelle ces résultats se comparent aux résultats prévus par l'organisation et mesure dans laquelle les leçons retenues ont été cernées.

résultat (result) : Conséquence externe attribuable en partie aux activités d'une organisation, d'une politique, d'un programme ou d'une initiative. Les résultats ne relèvent pas d'une organisation, d'une politique, d'un programme ou d'une initiative unique, mais ils s'inscrivent dans la sphère d'influence de l'organisation.

résultat stratégique (Strategic Outcome) : Avantage durable et à long terme pour les Canadiens qui est rattaché au mandat, à la vision et aux fonctions de base d'une organisation.

résultats du gouvernement du Canada (Government of Canada outcomes) : Ensemble de 16 objectifs généraux définis pour l'ensemble du gouvernement, regroupés dans 4 secteurs de dépenses du Cadre pangouvernemental : affaires économiques, affaires sociales, affaires internationales et affaires gouvernementales.

Structure de la gestion, des ressources et des résultats (Management, Resources and Results Structure) : Cadre exhaustif comprenant l'inventaire des programmes, des ressources, des résultats, des indicateurs de rendement et de l'information de gouvernance d'une organisation. Les programmes et les résultats sont présentés d'après le lien hiérarchique qui les unit, et les résultats stratégiques auxquels ils contribuent. La Structure de la gestion, des ressources et des résultats découle de l'architecture d'alignement des programmes.

Notes de fin de document

i. La *loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition*, http://laws.justice.gc.ca/fra/lois/C-44.6/page-61.html
ii. **Lettre de mandat du ministre**, http://pm.gc.ca/fra/lettres-de-mandat-des-ministres
iii. **Comptes publics du Canada 2016**, http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/recgen/cpc-pac/index-fra.html
iv. **Cadre pangouvernemental**, http://www.tbs-sct.gc.ca/hgw-cgf/finances/rgs-erdg/wgf-ipp-eng.asp
v. **Bureau de l'enquêteur correctionnel**, Rapports - Bureau de l'enquêteur correctionnel
vi. **Rapport sur les dépenses fiscales**, http://www.fin.gc.ca/purl/taxexp-fra.asp